

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. S. 2020. Effect Of Service Quality, Price And Promotion On Customer Satisfaction Through Gojek Consumer Loyalty. *Jurnal STEI Ekonomi* XX(XX): 16-20.
- Anggriana, R., N. Qomariah dan B. Santoso. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online Om-jek Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7(2): 137-156.
- Andalusi, R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Humaniora* 1(2): 305-322.
- AulijaFR, A., E. M. Sasmita dan B. Sari. 2020. Pengaruh Bauran Promosi, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Jakarta Timur. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 3(1): 75-78.
- Dausat, J., R. Arifin, dan A. R. Slamet. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kelurahan Tlogomas Malang. *E-jurnal Manajemen Prodi Manajemen* 2(2): 121-127.
- Firmansyah, M. A. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Edisi Pertama. Qiara Media. Pasuruan.
- \_\_\_\_\_, 2018. *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*. CV Budi Utama. Surabaya.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haladi, A. Y. 2018. Pengaruh kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Gojek Dikota Surabaya. *E-journal Mahasiswa Riset Manajemen Unesa* 6(9): 3-5.
- Haqi, M. S., dan A. N. Rahmatika. 2020. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Grab Food Di Jombang. *Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis* 4(1): 52-55.
- Hadisetya, R. 2020. Analisis Promosi, Harga Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Millenium Pharmacon International. *Jurnal Sosial Sains: Manajemen* 1(2): 88-95.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama. Unitomo Press. Surabaya.

- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama. Rajawali Pers. Jakarta.
- Kotler, dan G. Armstrong. 2011. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, dan \_\_\_\_\_. 2012. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, dan \_\_\_\_\_. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Tiga Belas. Erlangga. Jakarta.
- Kurniawan, D. 2018. The Effect Of The Price And Quality Of Service On Customer Satisfaction And Consumer Loyalty In DCK. *Int.J.ADV.Res* 6(10): 1091-1101.
- Lubis, M. S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi* 1(2): 77-85.
- Lupioyadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mustawadjuhaefa., Basrimodding., dan M. Jobhaarbima. 2017. Marketing Mix and Service Quality Effect on Customer Satisfaction and Loyalty of Toyota Cars. *Journal of Research in Business and Management* 5(2): 13-23.
- Putra, A. D., dan Heru Suprihadi. 2018. Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan CitraMerek Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Prima Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7(11): 5-17.
- Pasharibu, Y., E. L. Paramita and S. Febrianto. 2018. Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal ekonomi dan bisnis* 21(2): 240-264.
- Pratiwi, A. H. 2018. Pengaruh Kualitas layanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen UNY* 8(7): 88-90.
- Satyakristi, M. Y. N., dan Khuzaini. 2020. Pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Grabbike. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 9(9): 6-17.
- Setyaningrum, A., J. Udaya. dan Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.

- Sitinjak, T. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Maskapai Lion Air Indonesia. *Jurnal bisnis dan Informatika* 1(1): 9-18.
- Sari, R. M., dan I. Aprileny. 2020. Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Manajemen* 1(2): 9-20.
- Trenggana, A. F., dan Heru Suprihadi. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 9(9): 6-14.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Yusuf, A. M. 2005. *Metode Penelitian Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah*. UNP Pres. Padang.

